

Innovatieblad

Service Control Towers (1/3)



Hoe kan een Service Control Tower (SCT) succesvol worden ingezet voor de integrale aansturing van after-sales service?

In dit blad verkennen we de potentie, trends én succesbepalende factoren.

MOGELIJKHEDEN EN BARRIÈRES

- + Inzicht in het service-proces
- + Grip op aansturing van service logistiek
- + Platform voor samenwerking
- + Hogere klant- en medewerkers-tevredenheid
- + Lagere kosten
- Vereist veel onderling vertrouwen in de keten
- Vereist hoge maturity supply chain
- Uitgebreid IT systeem benodigd



WAT IS HET?

Een [SCT](#) is een centraal systeem dat de integrale aansturing van after-sales support van fysieke assets ondersteunt. Hierbij wordt (semi) real-time informatie gebruikt om:

- Relevante aspecten van de after-sales service te monitoren
- Te anticiperen op mogelijke after-sales issues
- Ondersteuning te bieden voor operationele service beslissingen

De relevantie en inrichting van een SCT is bedrijfsspecifiek en hangt onder andere af van de gewenste service, de bedrijfsstrategie en de complexiteit van de aan te sturen serviceprocessen. De SCT kan ook ingezet worden om tactische en strategische beslissingen te ondersteunen.

Tenslotte vormt een SCT een platform voor intensieve samenwerking. Alle partijen in de keten kunnen namelijk toegang krijgen tot voor hen relevante info, zodat transparantie en een basis voor wederzijds vertrouwen ontstaat.

TOEPASSING EN POTENTIE:

Een goed ingerichte SCT maakt het service logistieke proces transparant en inzichtelijk voor alle betrokkenen. De SCT vormt zo de basis voor meer grip op de keten en een integrale aansturing. Met de juiste beslissings-ondersteuning stelt een SCT een bedrijf in staat de beste keuzes te nemen in de service logistiek keten, wat leidt tot de gewenste klanttevredenheid tegen lagere kosten.

Ook biedt een volwassen SCT kansen om andere verdienmodellen door te voeren, zoals [Mobility-as-a-Service](#) en wordt de werknemerstevredenheid verhoogd. Bijvoorbeeld door triviale taken te automatiseren. Tot slot draagt een SCT bij aan het verhogen van de duurzaamheid, door hergebruik van assets, reductie van transport-bewegingen en beter gebruik van onderdelen.

Innovatieblad

Service Control Towers (2/3)



Hoe kan een Service Control Tower (SCT) succesvol worden ingezet voor de integrale aansturing van after-sales service?

In dit blad verkennen we de potentie, trends én succesbepalende factoren.

TRENDS

- Real-time data-registratie van assets
- Toegenomen mogelijkheden om processen op afstand te besturen
- Ondersteuning van beslissingen
- Automatisering van keuzes op tactisch, operationeel & strategisch niveau
- Transitie verbruikseconomie naar gebruikseconomie
- Duurzaamheid



ACTUALITEIT EN RELEVANTIE:

De SCT is een hot topic in de service logistiek en staat al een aantal jaren hoog op de agenda bij bijvoorbeeld samenwerkingspartner [TKI Dinalog](#). Redenen hiervoor zijn de trends om steeds meer real-time data te registreren van assets, de toegenomen mogelijkheden rondom het besturen van processen op afstand en de wens om meer beslissingen te ondersteunen of zelfs te automatiseren. Dit zodat de experts hun kennis in kunnen zetten waar dit tot de meeste toegevoegde waarde leidt en er een platform voor samenwerking over de keten heen ontstaat.

De SCT speelt daarnaast goed in op trends zoals de transitie van "verbruikseconomie" naar "gebruikseconomie". In plaats van fysieke assets, wordt het steeds aantrekkelijker om een service aan klanten te verkopen. Daartoe behoudt het bedrijf de eigendom over de assets en kunnen deze bij meerdere klanten (met verschillende eisen) worden ingezet. Een duurzame ontwikkeling dus.

STARTEN MET EEN SERVICE CONTROL TOWER:

Niet ieder bedrijf ervaart dezelfde behoefte aan een SCT en de gewenste functionaliteiten lopen dan ook sterk uiteen. Het is daarom belangrijk om te starten met het in kaart brengen van de visie en wensen binnen uw bedrijf en daar goed op aan te sluiten met de SCT functionaliteiten.

De maturity van bedrijfsprocessen is een belangrijke succesbepalende factor. Om de eerste stappen richting een SCT te nemen is het daarom goed om te kijken waar deze verhoogt kan worden aan de hand van een [maturity grid](#) zoals CQM dat ontwikkelde. Een uitdaging bij het opzetten of verder ontwikkelen van een SCT is de bereidheid van verschillende afdelingen binnen een bedrijf, klanten en soms zelfs concurrenten, om samen te werken en data te delen. Daarbij is het belangrijk dat er top-down commitment is voor de ontwikkeling en dat er voldoende tijd en geld beschikbaar is voor een bottom-up innovatie-project. Tot slot speelt, naast de technische uitdaging om een SCT in te richten, change management een sleutelrol in de ontwikkeling van een succesvolle SCT.

Innovatieblad

Service Control Towers (3/3)



Hoe kan een Service Control Tower (SCT) succesvol worden ingezet voor de integrale aansturing van after-sales service?

In dit blad verkennen we de potentie, trends én succesbepalende factoren.

SUCCESBEPALENDE FACTOREN

- Samenwerking over de keten
- Delen van informatie
- Top-down commitment
- Bottom-up innovatie
- Tijd en geld beschikbaar
- Technische know-how
- Goed change management

CASE STUDIE:

OneLogistics is verantwoordelijk voor het Europese regionale warehouse van het F35 programma. Vanuit het bonded warehouse (LCW) op de luchtmachtbasis in Woensdrecht, belevt het bedrijf militaire basissen in heel Europa met reserve onderdelen.



Royal Netherlands Air Force



Binnen haar Regional Control Tower concept biedt OneLogistics de volgende activiteiten aan:

- Centrale aansturing van de vraag en levering van parts op basis van inzicht in de vraagurgentie (gepland en ongepland onderhoud) en een real time overzicht van de voorraad in het gehele netwerk.
- Europese Douane activiteiten, wereldwijd transport, verpakken, trade compliance en spare parts planning.

Het F35 programma stelt hoge eisen aan de beschikbaarheid van parts en de totale kosten van het netwerk. Door het ontwikkelen van de volgende innovaties, voldoet OneLogistics nog beter aan deze eisen:

- Anticipatory logistics: ofwel logistiek handelen op basis van door AI voorspeld faalgedrag. Hiermee zijn reserve-onderdelen precies op tijd beschikbaar als ze nodig zijn.
- [Multi echeleon inventory optimization](#). Met behulp van statistische multi-echelon voorraad modellen kan nog beter bepaald worden waar, welke voorraad in het netwerk moet liggen om aan de behoefte te voldoen.

